

DISERTASI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN
DAN KEPERCAYAAN SERTA DAMPAKNYA
TERHADAP *WORD-OF-MOUTH* DI RUMAH SAKIT
KHUSUS DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**



Oleh:

DARTI

NIM : 13.3.02.10.0128

**PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2018**

**PENGARUH STATUS DOSEN, KOMPETENSI DOSEN DAN MOTIVASI
TERHADAP *PERSON ORGANIZATION FIT* SERTA KINERJA DOSEN
DI PERGURUAN TINGGI SWASTA PADA KOPERTIS WILAYAH VII
JAWA TIMUR**

DISERTASI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Doktor Ilmu Manajemen



**PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2018**

DISERTASI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT
TERHADAP KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN SERTA DAMPAKNYA
TERHADAP WORD-OF-MOUTH DI RUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH
PROPINSI SULAWESI SELATAN**

Oleh

DARTI

14.3.02.08.0128

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Doktor

Promotor



Prof. Dr. Ujianto, MS.

Ko-Promotor




Dr. Suhermin, S.E., M.M

Mengetahui,



Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.S.i., Ak, C.A

Ketua Program Doktor
Ilmu Manajemen



Prof. Dr. Budiyanto, M.S

PERNYATAAN ORISINALITAS DISERTASI

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa disertasi yang saya ajukan untuk diuji tanggal 17 Juli 2018 dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT
TERHADAP KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN SERTA DAMPAKNYA
TERHADAP WORD-OF-MOUTH DI RUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH
PROPINSI SULAWESI SELATAN**

adalah hasil karya saya. Tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik disertasi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemungkinan terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan Ijazah yang telah diberikan oleh Program Doktor Ilmu Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima

Surabaya, 17 Juli 2018

Mahasiswa



Nama : DARTI

NIM : 14.3.02.08.0128

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena dengan berkah dan limpahan rahmat serta hidayahNya, sehingga disertasi yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP WORD OF MOUTH DI RUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**” ini dapat penulis selesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan suatu disertasi tidaklah mudah, oleh karena itu tidak tertutup kemungkinan dalam penyusunan disertasi ini terdapat kekurangan, sehingga penulis sangat mengharapkan masukan, saran, dan kritikan yang bersifat membangun guna kesempurnaan disertasi ini.

Proses penyusunan disertasi ini tidak terlepas dari berbagai rintangan, mulai dari pengumpulan literatur, pengumpulan data sampai pada pengolahan data maupun dalam tahap penulisan. Namun dengan kesabaran dan ketekunan yang dilandasi dengan rasa tanggung jawab selaku mahasiswa dan juga bantuan dari berbagai pihak, baik material maupun moril.

Olehnya itu dalam kesempatan ini izinkanlah penulis mengucapkan Jazakumullahu Khairan katsira kepada yang terhormat:

1. **Dr. Nur Fajrih Asyik, SE., M.Si., Ak., CA.** Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, atas kesempatan yang diberikan selama mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Doktor Ilmu Manajemen STIESIA Surabaya sehingga dapat selesai dengan lancar dan sukses.
2. **Prof. Dr. Budiyanto, MS.** Selaku Ketua Program Studi Doktor Ilmu Manajemen STIESIA Surabaya sekaligus penguji yang dengan penuh perhatian, dan kearifan beliau memberikan bimbingan sehingga dapat menyelesaikan pendidikan ini.
3. **Prof. Dr. Ujiono, MS** selaku Promotor yang dengan penuh perhatian, kesabaran dan kearifan beliau yang selalu memberikan bimbingan arahan dan saran sehingga dapat menyelesaikan disertasi ini.
4. **Dr. Suhermin, SE, MM.** Selaku sekretaris PPS S3 Program Studi Doktor Ilmu Manajemen STIESIA Surabaya sekaligus selaku Ko Promotor yang mendorong dan memberikan arahan akademik sehingga dengan menyelesaikan pendidikan sesuai dengan jadwal yang direncanakan.
5. **Prof. Dr. Hamidah, SE., M.Si.** Sebagai penguji disertasi dari luar, Penulis ucapkan terima kasih tak terhingga masih berkenan meluangkan waktunya menjadi penguji Program Doktor.
6. **Dr. Akhmad Riduan, SE., MSA., Ak., CA.** selaku penguji disertasi yang penuh kearifan, perhatian ketelitian dan kesabaran memberikan masukan arahan dan saran sehingga dapat menyelesaikan disertasi ini.

7. **Dr.Ns.Trimaya Cahya Mulat, M.Kes.,M.M.** selaku penguji yang dengan penuh perhatian, kesabaran dan kearifan beliau yang selalu memberikan bimbingan arahan dan saran sehingga dapat menyelesaikan disertasi ini.
8. **Dosen PPS S3** Program Studi Doktor Ilmu Manajemen STIESIA Surabaya yang telah memberikan ilmu, pengalaman sehingga saya dapat meningkatkan kapasitas keilmuan dan pengetahuan yang sangat berguna untuk kehidupan saya selanjutnya.
9. **Staf Program PPS S3** Program Studi Doktor Ilmu Manajemen STIESIA Surabaya yang banyak membantu kelancaran teknis proses perkuliahan sampai disertasi ini selesai.
10. **drg.Hj. Ayunsri Harahap** sebagai pimpinan saya dan juga sebagai orang tua saya yang memberikan izin melanjutkan kuliah ke Program Doktor terima kasih banyak atas dukungan, arahan dan pengertiannya selama ini
11. **Para rekan sejawat RSKD Provinsi Sul –Sel atas pengertiannya dan dukungannya selama saya kuliah di S3 ini..**
12. Rekan – rekan Mahasiswa PPS S3 Program Studi Doktor Ilmu Manajemen STIESIA Surabaya serta kepada semua pihak yang tidak bisa di sebutkan satu persatu, terima kasih yang tak terhingga atas doa dan dukungan selama ini sampai selesai kuliah S3 ini.
13. Teristimewa kepada suami tercinta **Syahrir sonting.SE/Almarhum.** dan Anak – anak tercinta Rian Khaerul Syahrir S.Farm Apt dan Fajar Sakti Syahrir SKG. penyemangat dalam kelelahan, urat nadi kekuatanku dan ikhlas

berkorban baik materil maupun non materil untuk kelancaran studi yang saya tempuh.

Selain itu, penulis juga mengucapkan permohonan maaf yang sedalam-dalamnya jika penulis telah banyak melakukan kesalahan dan kekhilafan, baik dalam bentuk ucapan maupun tingkah laku, semenjak penulis menginjakkan kaki pertama kali di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA), hingga selesainya studi penulis. Semua itu adalah murni dari penulis sebagai manusia biasa yang tak pernah luput dari kesalahan dan kekhilafan. Adapun mengenai kebaikan-kebaikan penulis, itu semata-mata datangnya dari Allah SWT, karena segala kesempurnaan hanyalah milik-Nya.

Akhirnya, penulis berharap bahwa apa yang disajikan dalam disertasi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Semoga kesemuanya ini dapat bernilai ibadah di sisi-Nya, Amin!

Sekian dan terimakasih.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Surabaya, September 2018

Penulis

Abstraksi

Kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit akan membantu menciptakan perasaan puas yang muncul dalam diri pasien atau keluarga pasien yang telah berkunjung. Kualitas pelayanan rumah sakit dapat ditingkatkan dengan didukung oleh peningkatan kualitas fasilitas dan lingkungan fisik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas layanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan, kepercayaan, *word of mouth* pada Rumah Sakit Khusus di Provinsi Sulawesi Selatan. Populasi pada penelitian ini adalah keluarga pasien jiwa yang dirawat di Rumah Sakit Khusus Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Model pada penelitian ini menggunakan 23 indikator, sehingga jumlah sampel minimum adalah 125 responden.

Kualitas Layanan berpengaruh masing-masing terhadap kepuasan, kepercayaan, dan *word of mouth*, artinya kualitas layanan rumah sakit yang prima dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan keluarga pasien pada Rumah Sakit Khusus Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, sehingga keluarga pasien akan menceritakannya kepada orang lain. Citra rumah sakit berpengaruh masing-masing terhadap kepercayaan dan *word of mouth*, artinya citra rumah sakit yang kuat di benak pelanggan mampu meningkatkan kepercayaan keluarga pasien jiwa pada Rumah Sakit Khusus Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, sehingga juga berdampak pada *word of mouth*. Sedangkan pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan diketahui tidak signifikan, artinya citra rumah sakit yang kuat belum tentu dapat memuaskan keluarga pasien, karena mereka perlu mengetahui dan mengalami terlebih dahulu pelayanan yang diberikan rumah sakit. Kepuasan dan kepercayaan keduanya berpengaruh terhadap *word of mouth*, artinya bila rumah sakit mampu memberikan kepuasan dan mampu menjaga kepercayaan kepada keluarga pasien, maka *word of mouth* akan meningkat.

Keywords : kualitas pelayanan, citra rumah sakit, kepuasan, kepercayaan, *word of mouth*

Abstract

The quality of services that is provided by hospitals will establish and maintain satisfaction of patients as well as families who visit the patients. The quality of hospital services can be improved by upgrading quality of facilities and physical environment. This research aimed to analyze and test the effect of service quality and hospital brand image on satisfaction, trust, and word of mouth of patient families in a hospital.

The research population were families of mental disorder patients who were treated at the Special Hospital in South Sulawesi Province. The model of this research used 23 indicators; therefore, the minimum sample size included 125 respondents.

This research found that service quality affected each variables, i.e. satisfaction, trust, and word of mouth. In particular, the finest hospital service quality would advance satisfaction and trust of patient families at the Special Hospital in South Sulawesi Province. Therefore, the families were willing to share good information on their satisfactory hospital service quality to other people. Moreover, a hospital brand image brought an impact for trust and word of mouth. This meant that the patients' stronger image of hospital brand was able to increase the confidence of the patient's family at the Special Hospital in South Sulawesi Province. In turn, the stronger image would affect their word of mouth. On the other hand, this research found that the influence of hospital image on satisfaction was not significant. Thus, a strong hospital image disabled to satisfy patient families since they had to know and experience in advance the service given by the hospital. Last, this research argued that the patient families' satisfaction and trust equally affected word of mouth. If the hospital is able to provide satisfaction and to maintain trust to the patient's family, then the word of mouth will be increased.

Key words: service quality, hospital brand image satisfaction, trust, and word of mouth

DAFTAR ISI

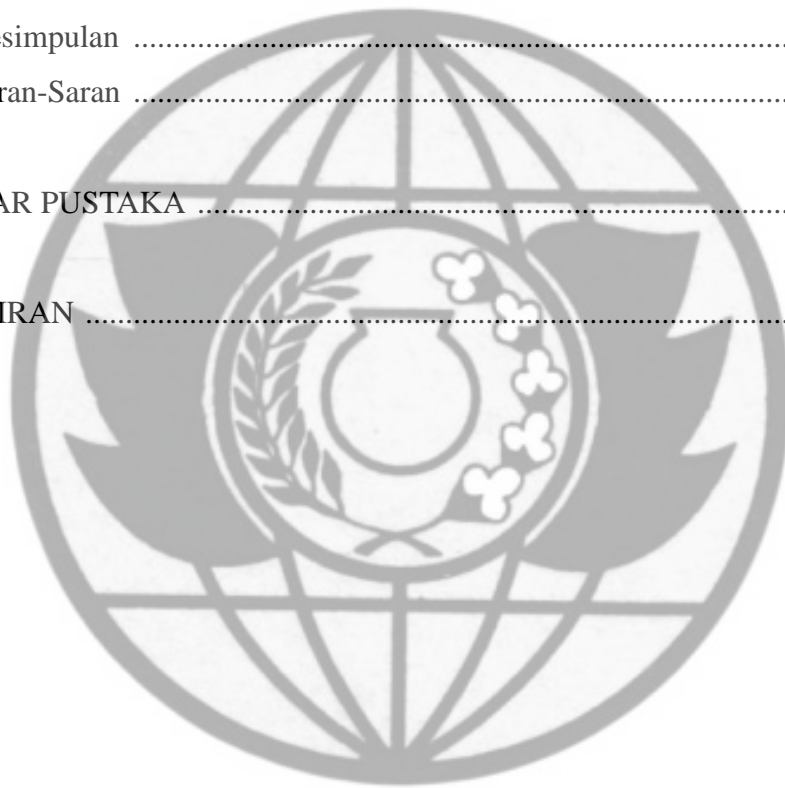
	Halaman
Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	12
 BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	 14
2.1. Kajian Teori	14
2.1.1. Kualitas Pelayanan	14
2.1.1.1. Definisi Kualitas	14
2.1.1.2. Definisi Kualitas Pelayanan	14
2.1.1.3. Pelayanan Kesehatan	15
2.1.1.4. Kualitas Pelayanan Kesehatan	17
2.1.1.5. Dimensi Kualitas Pelayanan	20
2.1.2. Citra Rumah Sakit	22
2.1.2.1. Definisi Citra	22
2.1.2.2. Jenis-Jenis Citra	22
2.1.2.3. Terbentuknya Sebuah Citra	23
2.1.2.4. Hubungan Citra dengan Perilaku	25
2.1.2.5. Pentingnya Citra	26
2.1.2.6. Kiat Membangun Citra	26

2.1.2.7. Indikator Citra	27
2.1.3. Kepuasan	30
2.1.3.1. Definisi Kepuasan.....	30
2.1.3.2. Manfaat Kepuasan	31
2.1.3.3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	31
2.1.3.4. Mengukur Tingkat Kepuasan	40
2.1.4. Kepercayaan	43
2.1.4.1. Definisi Kepercayaan	43
2.1.4.2. Jenis-Jenis Kepercayaan	45
2.1.4.3. Unsur-Unsur Kepercayaan	46
2.1.4.4. Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan	48
2.1.4.5. Cara Meningkatkan Kepercayaan	51
2.1.4.6. Indikator Pengukuran Kepercayaan	52
2.1.5. <i>Word of Mouth</i>	54
2.1.5.1. Definisi <i>Word of Mouth</i>	54
2.1.5.2. Jenis <i>Word of Mouth</i>	56
2.1.5.3. Tingkatan <i>Word of Mouth</i>	56
2.1.5.4. Motivasi Melakukan <i>Word of Mouth</i>	57
2.1.5.5. Menciptakan <i>Word of Mouth</i>	58
2.1.5.6. <i>Word of Mouth Marketing</i>	59
2.1.5.7. Indikator <i>Word of Mouth</i>	60
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu	61
2.3. Pengaruh antar Variabel	67
2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan <i>Word of Mouth</i>	67
2.3.2. Pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan <i>Word of Mouth</i>	69
2.3.3. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap <i>Word of Mouth</i>	70

BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.....	72
3.1. Kerangka Berpikir	72
3.2. Kerangka Konseptual	75
3.3. Hipotesis Penelitian.....	77
 BAB 4 METODE PENELITIAN	 79
4.1. Rancangan Penelitian	79
4.2. Populasi dan Sampel Penelitian	79
4.2.1. Populasi.....	79
4.2.2. Sampel	80
4.2.3. Teknik Sampling	80
4.2.4.	
4.3. Teknik Pengumpulan Data	81
4.4. Klasifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel	83
4.4.1. Klasifikasi Variabel Penelitian	83
4.4.2. Definisi Operasional Variabel	83
4.4.3. Pengukuran Variabel	88
4.5. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	88
4.5.1. Uji Validitas.....	89
4.5.2. Uji Reliabilitas	90
4.6. Teknik Analisis Data	91
4.6.1. Analisis Model Pengukuran (<i>Measurement Model Analysis</i>).....	91
4.6.2. Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	92
4.6.2.1. Evaluasi Asumsi SEM	92
4.6.2.2. Pengujian Kesesuaian Model (<i>Goodness of Fit</i>)	94
4.6.3. Pengujian Hipotesis	96
 BAB 5 ANALISIS HASIL PENELITIAN.....	 99
5.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	99
5.1.1 Hasil Uji Validitas	99
5.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	104

5.2 Deskripsi Responden	104
5.3 Deskripsi Variabel Penelitian	107
5.3.1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	107
5.3.2. Deskripsi Variabel Citra Rumah Sakit	109
5.3.3. Deskripsi Variabel Kepuasan	110
5.3.4. Deskripsi Variabel Kepercayaan	111
5.3.5. Deskripsi Variabel <i>Word of Mouth</i>	111
5.4 Analisis Model Pengukuran (<i>Measurement Model Analysis</i>)	112
5.5 Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	117
5.5.1 Evaluasi Asumsi SEM	118
5.5.2 Hasil Uji Kesesuaian Model (<i>Goodness of Fit</i>)	123
5.6 Hasil Pengujian Hipotesis	126
BAB 6 PEMBAHASAN	130
6.1. Pembahasan Hasil Deskripsi Variabel Penelitian	130
6.1.1. Kualitas Pelayanan	130
6.1.2. Citra Rumah Sakit	132
6.1.3. Kepuasan	134
6.1.4. Kepercayaan	135
6.1.5. <i>Word-of-mouth</i>	138
6.2. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis	140
6.2.1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan	140
6.2.2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan	143
6.2.3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap <i>word of mouth</i>	145
6.2.4. Pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan	147
6.2.5. Pengaruh citra rumah sakit terhadap kepercayaan	149
6.2.6. Pengaruh citra rumah sakit terhadap <i>word of mouth</i>	150
6.2.7. Pengaruh kepuasan terhadap <i>word-of-mouth</i>	152
6.2.8. Pengaruh kepercayaan terhadap <i>word-of-mouth</i>	155
6.3. Ringkasan Temuan	157
6.3.1. Temuan Teoritik	157

6.3.2. Temuan Praktis	158
6.4. Kebaruan Penelitian	159
6.5. Implikasi Penelitian	160
6.5.1. Implikasi Teori	160
6.5.2. Implikasi Praktis	162
6.6. Keterbatasan Penelitian	163
BAB 7 PENUTUP	164
7.1. Kesimpulan	164
7.2. Saran-Saran	166
DAFTAR PUSTAKA	167
LAMPIRAN	178



DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1. Jumlah Data Komplain Tahun 2015.....	8
4.1. <i>Goodness-of-fit</i>	94
5.1. Uji Validitas Item Variabel Kualitas pelayanan	10
5.2. Uji Validitas Item Variabel Citra Rumah Sakit	101
5.3. Uji Validitas Item Variabel Kepuasan	102
5.4. Uji Validitas Item Variabel Kepercayaan	102
5.5. Uji Validitas Item Variabel <i>Word of Mouth</i>	103
5.6. Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	104
5.7. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	105
5.8. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	105
5.9. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	106
5.10. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Dirawat	107
5.11. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	107
5.12. Statistik Deskriptif Variabel Citra Rumah Sakit.....	109
5.13. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan	110
5.14. Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan.....	111
5.15. Statistik Deskriptif Variabel <i>Word of Mouth</i>	112
5.16. Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i>	118
5.17. Hasil Uji <i>Univariate Outlier</i>	120
5.18. Hasil Uji <i>Multivariate Outlier</i>	121
5.19. Nilai <i>Goodness of Fit</i> dan <i>Cut off Value Structural Model</i>	123
5.20. <i>Construct Reliability</i> Variabel Penelitian	124

5.21. Nilai Koefisien SEM Pengaruh Antar Variabel	125
5.22. Uji Kausalitas <i>Regression Weight</i>	126



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1. Kerangka Proses Berpikir	72
3.2. Kerangka Konseptual	76
5.1. Hasil CFA Pada Variabel Kualitas Pelayanan	113
5.2. Hasil CFA Pada Variabel Citra Rumah Sakit	114
5.3. Hasil CFA Pada Variabel Kepuasan	115
5.4. Hasil CFA Pada Variabel Kepercayaan	115
5.5. Hasil CFA Pada Variabel <i>Word of Mouth</i>	116
5.6. <i>Full Structural Model</i>	117

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	178
Lampiran 2	Tabulasi Data Kuesioner	184
Lampiran 3	Skor Rata-Rata Tiap Indikator Variabel Penelitian	196
Lampiran 4	Uji Validitas Kuesioner	202
Lampiran 5	Uji Reliabilitas Kuesioner.....	204
Lampiran 6	Statistik Deskriptif	207
Lampiran 7	Hasil <i>Measurement Model (Confirmatory Factor Analysis)</i> ..	220
Lampiran 8	Uji Univariate Outlier Dengan Z-Score	224
Lampiran 9	Hasil <i>Structural Model</i>	225